

BAC PRO MÉTIERS DE L'ACCUEIL

TERTIAIRE ADMINISTRATIF - GESTION

> OBJECTIFS DE FORMATION

Ce diplôme forme des chargé·e·s de l'accueil exerçant dans toutes organisations susceptibles de recevoir des visiteurs, des clients, des usagers et du trafic téléphonique. Il ou elle peut également occuper des postes d'agent multi services d'accueil dans les hôpitaux ou être agent d'accueil ou agent d'escalade dans les transports.

À l'issue de la formation, l'apprenti·e sera capable de :

- Informer, orienter et conseiller le public accueilli
- Assurer l'interface entre les différents services
- Assurer l'interface dans les relations commerciales

> CONTENU DE LA FORMATION

DOMAINE PROFESSIONNEL

- Gérer l'accueil multicanal à des fins d'information, d'orientation et de conseil
- Gérer l'information et des prestations organisationnelles
- Gérer la relation commerciale
- Gérer l'information et des prestations à des fins organisationnelles

DOMAINE GÉNÉRAL

- Mathématiques
- Économie - Droit
- Prévention - Santé - Environnement
- Langues vivantes A et B
- Français
- Histoire - Géographie - Enseignement moral et civique
- Arts appliqués - Cultures artistiques
- Éducation physique et sportive - EPS
- Bloc facultatif : Langue vivante étrangère ou régionale
- Bloc facultatif : Mobilité
- Bloc facultatif : Secteur sportif

Consultez le référentiel : www.francecompetences.fr/wp-json/api/v1/activity/export/25043/495726

> POURSUITE D'ÉTUDE

CS Accueil dans les transports
CS Accueil réception
BTS Banque
BTS Gestion de la PME
BTS Management commercial opérationnel
BTS Négociation et digitalisation de la relation client
BTS Support à l'action managériale
BTS Tourisme

> EMPLOIS VISÉS

- Conseiller·ère relation client à distance
- Hôte ou hôtesse d'accueil
- Agent·e d'accompagnement
- Réceptionniste

Contact :

cfa.academie@ac-besancon.fr
03 81 48 12 30
www.cfa-academie-fcomte.fr

> LIEUX DE LA FORMATION

UFA Lycée **PONTARCHER**
4 place Jacques Brel
70000 **VESOUL**
03 84 97 03 33
www.lycee-pontarcher.fr

UFA Lycée **LES HUISSELETS**
8 avenue de Lattre de Tassigny
25206 **MONTBÉLIARD**
03 81 99 31 00
www.leshuisselets.com

UFA Lycée **PRÉ SAINT-SAUVEUR**
1 rue du Tomachon
39200 **SAINT-CLAUDE**
03 84 45 33 03
www.cite-scolaire-pre-saint-sauveur.fr

> NIVEAU D'ENTRÉE

Seconde

> NIVEAU DE SORTIE

Niveau 4 (BAC)

> CODE FORMATION

Code RNCP : [38397](#)
Code diplôme : 400-31212

> DURÉE DE LA FORMATION

1410 h - 2 ans

> DÉBUT DE LA FORMATION

Septembre 2026

Les +

Taux de réussite
aux examens
2025

100%

> PRÉ-REQUIS ET PUBLIC VISÉ

Avoir entre 15 et 29 ans révolus (possibilité de dérogations)
Sans condition d'âge pour les personnes :
• reconnues travailleur handicapé
• ayant un projet de création ou de reprise d'entreprise nécessitant le diplôme,
• inscrites sur la liste des sportifs de haut niveau
Retrouvez l'ensemble des détails des modalités sur notre site internet.

> RÉSULTAT ATTENDU DE LA FORMATION

Diplôme délivré par le Ministère de l'Éducation Nationale et de la Jeunesse

> LES MODALITÉS

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Formation en présentiel basée sur la pédagogie d'alternance avec des périodes en centre complétées par des périodes en entreprises dont les objectifs ont été définis en début de formation.
Elles s'appuient sur des méthodes de travail actives et participatives afin de renforcer la confiance, dynamiser l'envie d'apprendre, améliorer l'autonomie et favoriser les échanges.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Épreuves écrites ponctuelles et épreuves en CCF (Contrôle en Cours de Formation).

MODALITÉS DÉLAIS D'ACCÈS

Le délai de traitement moyen pour le traitement d'un contrat est de 15 jours. L'inscription définitive est conditionnée par la signature d'un contrat d'apprentissage avec une entreprise dont le secteur d'activité correspond à la qualification recherchée.
Les entrées en formation se font en septembre, les entrées hors périodes sont possibles et étudiées au cas par cas afin de pouvoir respecter les conditions réglementaires et celles du référentiel de l'examen.

MODALITÉS D'ALTERNANCE

Selon les UFA (Unité de Formation par Apprentissage) :
- Alternance 3 jours en centre de formation et 2 jours en entreprise
- ou 3 semaines en centre de formation et 2 semaines en entreprise
Nous contacter et/ou contacter l'UFA concernée

> PROFILS DES INTERVENANTS

Équipe pluridisciplinaire expérimentée, personnel de l'éducation nationale connaissant parfaitement les objectifs du diplôme proposé.
Réfèrent, expert en apprentissage, en charge de votre parcours en centre et de votre suivi pour les périodes en entreprise.

> TYPE DE FORMATION

Formation diplômante

> TARIF ET FINANCEMENT

La formation est prise en charge pour l'apprenti.e par l'opérateur de compétences (OPCO) ou le Service Public. [Consultez la grille tarifaire \(format Excel à télécharger - fichier lourd\).](#)

> TRANSPORT, RESTAURATION ET HÉBERGEMENT

Transport scolaire ou transport de la ville, cantine scolaire ou restaurant scolaire. Veuillez vous rapprocher de votre UFA pour plus d'informations.

> INSERJEUNES

Consultez les taux d'insertion et de poursuite d'études par formation sur inserjeunes.education.gouv.fr : inserjeunes.education.gouv.fr (Statistiques pour les années scolaires 2021-2022 et 2022-2023 cumulées)

> AIDES FINANCIÈRES

Logement, mutuelle santé, allocations : découvrez les aides sur notre site, rubrique [Devenir apprenti](#)

> CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTES

Rubrique CGV et Médiation sur notre site internet : cfa-academie-fcomte.fr

NOUVEAUTÉ : UN ESPACE DE RECRUTEMENT EN LIGNE

[Déposez votre CV sur notre site et trouvez votre entreprise !](#)

> CONTACT - ORGANISME DE FORMATION



Une équipe est à votre écoute pour répondre à toutes vos questions :
CFA académique de Franche-Comté
11 bis rue Nicolas Bruand
25000 Besançon

cfa.academie@ac-besancon.fr - 03 81 48 12 30
L'accueil est ouvert du lundi au vendredi de 9h à 12h et de 13h30 à 17h (jusqu'à 16h30 le vendredi).

Accueil téléphonique à partir de 8h30

Un référent handicap est à votre écoute pour l'analyse de vos besoins spécifiques et l'adaptation de votre formation. Référent handicap : Agnès RAGOT

Référent mobilité internationale : Mickaël LANGLET

Siret 182 500 231 00044



WWW.CFA-ACADEMIQUE-FCOMTE.FR